

**PENERAPAN *HOUSE OF QUALITY* DALAM PROYEK KONSTRUKSI BANGUNAN
(STUDI KASUS: PROYEK PEMBANGUNAN *BLUEGREEN BOUTIQUE OFFICE*)**

PENERAPAN *HOUSE OF QUALITY* DALAM PROYEK KONS

Rendy Dwi Putra¹, Aurino R.A. Djamaris², Hoetomo Lembito³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor di dalam melakukan teknis pengerjaan dalam proyek konstruksi dalam mencapai *customer satisfaction* dari sebuah proyek konstruksi sesuai dengan kebutuhan dari *customer*. Selain itu ingin diuji penerapan *House of Quality* di dalam sebuah proyek konstruksi serta fungsinya untuk menentukan faktor – faktor yang memiliki tingkat kepentingan yang harus diutamakan baik dari kebutuhan *customer* itu sendiri maupun dari teknis pekerjaan di dalam proyek agar tercapai *customer satisfaction*. Dan hasil akhirnya diketahui apakah *customer satisfaction* sudah tercapai oleh pihak *owner* selaku *customers* yang dilihat berdasarkan dari matriks *House of Quality* serta target yang harus dipenuhi dari teknis-teknis pekerjaan untuk mencapai *customer satisfaction* yang dianggap masih belum tercapai.

Dari studi kasus ini didapatkan hasil bahwa dari teknis pekerjaan, melakukan rapat kerja dan memberikan manual dalam kegiatan operasi dan jaminan merupakan hal yang paling penting dalam memenuhi kepuasan dari konsumen. Akan tetapi, secara umum mengatakan bahwa aspek mutu dari teknis pekerjaan di dalam proyek yang menjadi sangat penting dalam pemenuhan kepuasan konsumen. Lalu, dari sisi kebutuhan- kebutuhan *customer* di dalam proyek, ada lima kebutuhan *customer* yang dirasa belum puas dalam pemenuhannya bagi pihak *owner*. Dengan matriks *House of Quality* dapat diketahui target yang harus dicapai dari teknis-teknis pekerjaan untuk memenuhi kepuasan tersebut.

Kata kunci:

Proyek Konstruksi, House of Quality, Customer Satisfaction

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie Jurusan Manajemen, ² Dosen Pembimbing 1,

³ Dosen Pembimbing 2

**HOUSE OF QUALITY IMPLEMENTATION IN CONSTRUCTION PROJECT
(CASE STUDY: BLUEGREEN BOUTIQUE OFFICE PROJECT)**

Rendy Dwi Putra¹, Aurino R.A. Djamaris², Hoetomo Lembito³

ABSTRACT

This study aims to determine the factors in the conduct of technical operation in construction projects in achieving customer satisfaction in accordance with the needs of the customer. In addition, the application House of Quality tested in determining factors - factors that have important rates that should be prioritized customer needs both of itself and of the technical work on the project in order to achieve customer satisfaction. And the end result is known whether customer satisfaction is achieved by the owner as customer as a result of the comparison results obtained from the House of Quality and also the targets to be met from work's technical to achieve customer satisfaction which is still not been achieved.

The case study showed that of the technical work, conducts work meeting and provide the operations manual and warranty are the most important in meeting the satisfaction of the consumer. However, it is generally said that the quality of the technical aspects of the work on the project that became very important in the fulfillment of customer satisfaction. Then, in terms of customer needs in the project, there are five customer needs that are still not satisfied in compliance to the owner. With the House of Quality matrix is known targets to be achieved from work's technicals to satisfy them.

.

Key words:

Construction Project, House of Quality, Customer Satisfaction

¹ Student of Bakrie University's Management Program, ² 1st Adviser Lecturer 1,

³ 2nd Adviser Lecturer